

# HERRAMIENTAS PODEROSAS PARA LA COMUNICACIÓN

Sesión VI



Manejo de las Relaciones Interpersonales en el Mundo Laboral

Tema 1 Claves para una buena convivencia

# Claves para una buena convivencia

- En las relaciones laborales, los problemas de comunicación afectan directamente los equipos de trabajo logrando:
  - Desmotivación
  - Equipos de trabajo disímiles
  - Relaciones interpersonales distantes Conllevando a una alteración de la CONVIVENCIA

# Habilidades claves en la convivencia laboral

**FIRME COMUNICACIÓN VISUAL**

Mirar con sinceridad y sin titubeos

**BUENA POSTURA COPORAL**

Estar en disposición para atender al otro

**EXPRESIONES NO VERBALES**

Las expresiones deben ser coherentes a la hora de comunicarnos

**VOZ Y VARIEDAD VOCAL**

La voz debe estar en el tono y el nivel adecuado.

**USO DEL LENGUAJE**

Utilizar un lenguaje claro, apropiado, oportuno, sin expresiones cargadas de emoción.

**SER UNO MISMO**

Ser auténtico en las acciones

**ASPECTO PERSONAL**

Ropa, aseo personal y apariencia adecuada al momento y a la persona con la que se interactúa.

# Ventajas de una sana convivencia

- Tener la capacidad de defender los propios puntos de vista, dando paso a los intereses y derechos del otro.
- Ser honesto con sí mismo y con los demás.
- Poder de comunicar las opiniones de manera directa, sin dar lugar a malos entendidos.
- Poder de mantener amistades y conversaciones con familiares y amigos.
- Ser capaz de aceptar las propias limitaciones y aprovechamiento de sus capacidades individuales, conservando el respeto y la valoración por sí mismo.


# Y en el entorno laboral

- ❑ Potencializa las relaciones laborales entre sus integrantes.
- ❑ Aumenta la productividad.
- ❑ Se da espacio al diálogo.
- ❑ Se respetan las diferencias.
- ❑ Se puede ser feliz...
- ❑ Y lo más importante se POTENCIALIZA EL TRABAJO EN EQUIPO, logrando que cada uno aporte sus conocimientos y habilidades abiertamente.

# Reflexiones finales

Cuando existen adecuadas relaciones interpersonales, se genera una sana convivencia; las personas entablan conversaciones con facilidad, transmiten y recaban información sin problemas, dejan de sí mismas una agradable sensación, expresan con claridad sus puntos de vista, manifiestan su desacuerdo con los demás y valoran las opiniones de los otros.

- El sentirse bien consigo mismo, es un paso para ser feliz.
- Un ser satisfecho con sus logros es un ser positivo que genera relaciones positivas sin contraponer sus metas con los derechos de las demás personas.
- En toda persona hay períodos difíciles, y cuando evita que le invada el miedo, la ansiedad y la impaciencia, entonces se generan las condiciones para que piense en mejores soluciones y pueda continuar disfrutando de la vida al lado de los demás.

- 
- “Las Relaciones Interpersonales parten de una postura de respeto hacia los demás, claridad en tus criterios y la convicción en lo que defiendes, es confiar en ti mismo, valorar y reconocer las cualidades de los demás.”

Quillón

# Taller Kiko y Kika



Dinámica: Kiko y Kika

Duración aproximada: 10 a 20 minutos

Número de participantes sugerido: 1

Objetivo: Comprender como afecta nuestros conflictos a los demás.



# HERRAMIENTAS PODEROSAS PARA LA COMUNICACIÓN



Manejo de las Relaciones Interpersonales  
en el Mundo Laboral

**Tema 2** Escucha Activa -  
Empatía

Sesión II

Viviana Monzon

# Escucha activa

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, así saber escuchar se convierte en uno de los principios fundamentales en cualquier proceso comunicativo. Escuchar requiere un mayor esfuerzo que hablar y también requiere un mayor esfuerzo que hablar, el interpretar lo que se oye. Hay enormes diferencias entre oír y escuchar, debido a que todo el tiempo estamos oyendo pero muy poco tiempo escuchamos.

## **Elementos que facilitan la escucha activa:**

Evitar hacer otra cosa ( concentrarse)

Escuchar con las orejas, los ojos y el cerebro

Intentar comprender y analizar

Ponerse en su lugar ( Empatía)

Escuchar hasta la última frase de nuestro interlocutor incluso la última palabra ya que frecuentemente resumen la idea de lo que el cliente espera de nosotros

Respetar los silencios, es la necesidad que tiene cada uno de hacer balance

Dejar hablar no interrumpir ( Ser disciplinado)

Crear un clima de confianza

Anotar puntos esenciales ( Seleccionar y Escribir)

Adoptar actitud objetiva

# Respetar la diferencia de ideas



# ¿Porqué respetar la diferencia?

- Por que cada uno de nosotros por nuestros genes es un Ser diferente.
- Porque al ser diferentes: pensamos, actuamos y sentimos diferente a los demás en situaciones similares.
- Porque si fuéramos iguales, el mundo no evolucionaría.

Por ello....

TODO NUESTRO ENTORNO GIRA EN UNA BUENA COMUNICACIÓN Y nuestras Relaciones Interpersonales GIRAN EN APRENDER A COMUNICARNOS BIEN SER ASERTIVOS Y EMPATICOS



# La Empatía

- *“La capacidad de colocarse en el lugar del otro es una de las funciones más importantes de la inteligencia. Demuestra el grado de madurez del ser humano.”*
- <https://www.youtube.com/watch?v=KbkWHGOiLMA>
- ¿Cómo demostramos empatía?
- **Cuando sabemos escuchar y comprender los sentimientos del otro** sin estar tan pendiente de nosotros mismos y de nuestras propias palabras.
- **Cuando no sólo utilizamos las palabras para consolar.** También un abrazo, una palmada en el hombro, un beso o una caricia nos hace ser más empáticos.
- Cuando estamos con alguien que tiene un problema y le ayudamos con el sentido del humor por ejemplo.
- **Cuando nos expresamos con delicadeza y cortesía.**
- Cuando no mostramos gestos de aburrimento, irritación, cansancio hacia lo que nos cuentan los demás.
- Cuando no hacemos un comentario, una broma o un chiste que sabemos que le va a molestar al otro.
- Cuando hacemos entender a un anciano o a un niño por ejemplo que lo entendemos, que lo comprendemos.
- **Cuando ayudamos a resolver problemas y somos capaces de calmar a los demás.**

# La Conducta Asertiva

- **Asertividad:** Proviene de la palabra inglesa “Assert” que significa afirmar, asevera, sostener una opinión con seguridad y fuerza.

Los CUATRO SER de la asertividad en las relaciones laborales:

- Ser Respetuoso con los demás y con uno mismo
- Ser Directo
- Ser Honesto
- Ser Apropiado



# La Conducta No Asertiva

## Comportamiento No Asertivo

- Cuando nuestros pensamientos, ideales, puntos de vista y opiniones se expresan sin analizar el contexto, genero:
- **Malestar con mi entorno**
- **Alterar la convivencia**
- **Afectar las relaciones interpersonales**
- **Generar conflicto**
- **Generar una mala imagen**

## Se pueden diferenciar dos tipos de conducta no asertiva y estas se clasifican en:

- **Conducta inhibida:** no somos capaces de expresar sentimientos u opiniones de forma adecuada, o lo hacemos con falta de confianza. Dejamos que los demás hagan valer sus derechos u opiniones por encima de los nuestros, en algunas ocasiones por evitar el rechazo.
- **Conducta agresiva:** no respetamos los derechos, intereses u opiniones de los demás. Nos expresamos de forma inapropiada situando nuestros intereses, sentimientos, derechos y opiniones por encima de los de los demás. Puede incluir ofensas y provocaciones.

# Taller Cuenta tu Anécdota mas divertida

---

Dinámica: Tu anécdota mas Divertida

Duración aproximada: 20 a 30 minutos

Número de participantes sugerido: 10

Objetivo: Empatía y Escucha Activa



# HERRAMIENTAS PODEROSAS PARA LA COMUNICACIÓN



Manejo de las Relaciones Interpersonales  
en el Mundo Laboral

Tema 3 Lenguaje Verbal / No  
verbal / Lenguaje Emocional

# Comunicación Verbal

## Reglas:

Objetivo claro

Ordenar y concretar el mensaje

Apoyar el mensaje no verbal

Involucrar el receptor

Lenguaje claro y sencillo

Lenguaje común

Feed- back

## Proceso

Formulacion del mensaje

Emision del mensaje

Recepcion del mensaje

Interpretacion del mensaje

Almacenamiento del mensaje

## Trasmisión

Conseguir una reaccion

Ser Comprendidos

Ser Aceptado

Comprender a los demas

Aceptar a los demas

# Comunicación no Verbal

	Intereses	Duda	Desacuerdo	Sinceridad
Mirada	Sostenida	y/o Fija	Evitación	A los ojos
Postura	Tronco hacia Delante	Hombros Encogidos	Brazos y/o Piernas cruzadas	Cabeza Erguida
Gestos	Mano en la barbilla Cabeza levantada	Rascarse	Fruncimiento de cejas	Palmas de las manos hacia arriba

# Técnicas de Preguntas

Para fomentar la COMUNICACIÓN tendremos que sondear al interlocutor para saber cual es su necesidad, gusto, problemática, motivación, etc.

Para ello la herramienta mas eficaz de que disponemos es la **técnica de preguntas**.

Pero hay que tener en cuenta que, cuando utilizamos esta técnicas debemos darle un tono coloquial, teniendo siempre presente dos reglas importantes.

EVITAR QUE LA PERSONA SE SIENTA JUZGADA.  
EVITAR PERSONALIZAR

## **Preguntas abiertas:**

Dan información

Se inician con:

Qué, Cómo, Cuándo, Quién Cuál, Cuándo, Dónde.

## **Preguntas cerradas:**

Se obtiene el compromiso.

Respuestas Si o No

## **Preguntas Neutrales:**

Dan libertad de respuesta ¿Que opinas?

Preguntas de Influencia:

Por su Formulación tratan de influir en la Respuesta.